

Résidence Les Grands Jardins et Les Menhirs

Compte rendu du Conseil de la vie sociale du 23/01/2025

Présents :

Représentant des résidents : Mmes MONBOUSSIN, HOUEE, COCHERIE, M. RABEAU.

Membres des familles : Mmes GUINARD, REHAULT, M. DENOUAL

Représentant du conseil d'administration : M. PALARIC.

Représentante du personnel : Mme CALVARIN

Avec voix consultative : Mme LE BORGNE, directrice ; Mmes CLOUET et GLAUME, animatrices ; Mme LE DEUFF directrice adjointe, Mmes CORBEL cadre de santé, Marion WHEISPHAL, directrice stagiaire.

Excusés : Mme GORON

L'ordre du jour était le suivant :

1. Questions et remarques des représentants des résidents ; 1
2. Questions et remarques des représentants des représentants familles 2
3. Point sur les réponses apportées aux questions évoquées lors de la précédente réunion; 3
4. Point sur les tarifs 2025 (hébergement + tarifs annexes) 4
5. Rapport 2024 des évènements indésirables, plaintes et réclamations (cf. annexe) 5
6. Point sur le droit à l'image 6
7. Point sur les animations 6
8. Questions diverses 7

I. Questions et remarques des représentants des résidents ;

M. RABEAU fait lecture de la synthèse de la réunion préparatoire proposée aux résidents par Francine. Douze résidents étaient présents et ont visionné une vidéo de la résidence réalisée par une bénévole.

Cuisine : 7 personnes souhaiteraient du potage au lieu de la charcuterie l'hiver.

Plusieurs résidents apprécieraient que les cuisiniers passent plus régulièrement les saluer le dimanche.

Salle de restauration : la musique choisie en activité par les résidents n'est pas toujours mise. Les agents répondent parfois qu'ils ne savent pas faire.

- Mme CORBEL indique que nous avons récemment eu des remplaçants ;
- Un rappel à l'équipe de salle à manger sera fait.

Chapelle : « on ne peut plus aller à la chapelle, il y a pleins de linges ».

Entre 2 messes, nous avons profité pour réaliser un tri du linge (nombreux dons et linges non étiquetés et donc sans propriétaire depuis plusieurs années). La chapelle sera bien disponible pour la messe. L'accès à l'autel est toujours possible.

Nuit : « il y'a parfois beaucoup de bruit on entend tout ».

Certains résidents sont effectivement désorientés et/ou agités la nuit. L'équipe est vigilante mais cela reste un biais en collectivité.

Les résidents présents partagent leur satisfaction quant à la résidence et un membre indique « ça baigne ! »

L'équipe a relevé de très bons retours des résidents quant aux repas de fêtes et madeleines offertes.

Sandrine, animatrice au Menhirs, fait lecture de la synthèse de la réunion préparatoire où 11 habitants étaient présents.

- Ajout dans le projet de vie
- Enquête températures ;
- Potage au gout de traitement ;
- Encouragement à fermer la porte
- Différence entre les 2 sites.

2. Questions et remarques des représentants des familles

- Un membre revient sur le décès d'un résident aux Menhirs et souhaiterait être prévenue à chaque décès afin de leur présenter ses condoléances.
- Pbm de télévision en Emeraude.
- Nous pensions que ce problème était résolu car nous n'avons pas eu de signalement récent. La remarque sera remontée.

Mme LE DEUFF indique que les problèmes de télévisions sont multi factoriel : mauvais usage de la télécommande ; mauvaise recherche de chaînes...

Mme LE BORGNE précise que notre volonté est qu'elle soit allumée ponctuellement mais qu'elle ne soit pas constamment proposée en fond sonore.

- Un membre pense que, comme à Montauban, une petite cafeteria, adaptée aux troubles des résidents, serait appréciée aux menhirs.
 - Mme Guinard regrette le non-usage du prénom.
- ⇒ Nous exigeons l'utilisation du nom par respect. Pour ne pas instaurer une trop forte convivialité. Il s'agit de recommandations des bonnes pratiques, d'une marque de respect et de citoyenneté. Ce sont des métiers humains ou l'on peut vite constater des dérives. Les familiarités peuvent vite s'installer. Malgré tout, il existe un rapport d'autorité et l'idée est de rétablir au maximum l'égalité soignant/soigné.
- ⇒ Toutefois, quand le résident est en capacité de le demander, on le fait. C'est le cas pour plusieurs résidents. Nous utilisons également parfois le prénom lors des soins, pour améliorer l'entrée en relation. Cela reste toutefois dans l'intimité de la chambre. Nous restons également ouverts aux remontées des familles et y réfléchissons en équipe pluridisciplinaire.
- M. DENOUAL fait lecture d'une lettre rédigée par la fille de résidente récemment décédée (courrier en annexe/disponible sur demande).

Mme LE BORGNE comprend le positionnement et la douleur vécue par les proches. Elle ajoute néanmoins qu'une partie du courrier relève du secret médical et que les décisions de cet ordre ne relèvent pas des professionnels de l'établissement. De plus, le secret médical ne nous permet pas d'en parler en réunion.

Mme LE BORGNE indique qu'il s'agit d'un EHPAD qui comporte de nombreuses personnes formées en matière de soins palliatifs (le Dr BOHUON puis une aide-soignante diplômée d'un diplôme universitaire en soins palliatifs, formations par l'équipe de soins palliatifs des soignants tous les ans depuis au moins 2016).

En outre, nous anticipons via des « fiches SamuPallia ». Nous travaillons également beaucoup avec l'hôpital à Domicile (HAD) notamment pour la couverture de la douleur (pompe à morphine...). L'objectif est d'éviter des hospitalisations et de garantir une bonne couverture de la douleur.

Les membres échangent sur le témoignage, la morphine et ses effets. Mme CORBEL précise que ce type de molécule est mis en place sur décision collégiale et que ce sont généralement de petits dosages.

Deux représentants témoignent avoir vécu plusieurs décès de résidents très proches (conjoint, père, beau-père) et témoignent d'un « accompagnement jusqu'au bout », « hors normes ». Ils relèvent « un grand professionnalisme des soignants ». Un membre se souvient avoir été contacté par les infirmières lors de la dégradation de l'état de santé de son père et avoir apprécié être présent dans les derniers moments.

A la question d'une résidente, nous disposons de personnel la nuit (équipe de soignantes en interne, équipe d'infirmières d'astreinte extérieures et HAD 24/24).

A la question d'un membre, Mme LE BORGNE indique que la collaboration avec la pharmacie KERANGAL fonctionne correctement mais que des dysfonctionnements sur des prescriptions qui n'arrivent pas à temps existent parfois.

A la remarque d'un membre qui regrette les couts d'affranchissement, la direction indique que les secrétariats peuvent récupérer les chèques et que des regroupements sont acceptés par la pharmacie.

Pour information, une importante livraison a lieu le mercredi soir et des petits colis sont livrés tous les jours de la semaine si besoin. De ce fait et pour le week-end notamment, nous avons retravaillé notre trousse d'urgence.

A la question d'un membre, Mme LE BORGNE indique que la charge de travail est actuellement plus élevée pour tous, notamment pour les infirmières, du fait du conditionnement à la semaine et non plus au mois. Pour les soignants, les sachets doses sont plus sécuritaires. Cela est très pratique pour les sorties.

Nous travaillons tous les jours à améliorer nos pratiques et une équipe ira visiter un EHPAD équipé de ce système de sachets-dose la semaine prochaine à Pacé.

- Retour du linge : certains effets mettent plus longtemps à revenir.

Le temps de séchage des lainages est effectivement plus long puisqu'ils ne sont pas séchés en machine.

Un audit réalisé en collaboration avec notre infirmière hygiéniste du secteur est en cours. Un 2^{ème} volet sur le lien entre la lingerie et les services est prévu prochainement.

Mme LE DEUFF relève que le linge des résidents étant entretenu en interne, les temps de restitution restent courts. Une réflexion sur le nombre de vêtements serait peut-être judicieuse.

- A la question de la représentante du personnel demande s'il y a eu retours des résidents, l'animatrice indique qu'ils sont très contents d'avoir vu la cuisine.

3. Point sur les réponses apportées aux questions évoquées lors de la précédente réunion ;

- Les 4 résidents se plaignant des fourchettes ne piquant pas assez étant à la même table, nous proposons désormais l'ancien service, plus tranchant. Cette remarque n'est plus entendue.
- Douche à l'italienne : réponse apportée en séance. Aucun signalement depuis.
- Concernant le service en salle, il est bien proposé en 3 temps depuis de nombreux mois. Le changement du système de distribution des médicaments perturbe toutefois légèrement le service actuellement.

- Les résidents avaient demandé que ce soit moins salé. Le rappel a été fait et nous n'avons pas constaté de remarques collectives. Une vigilante est apportée quotidiennement, notamment pas les agents déjeunant sur place.
- A la précédente remarque sur le manque des fauteuils confortables en Emeraude, la direction annonce avoir procédé à l'achat de 3 fauteuils (1 coloris abricot et 2 verts).

4. Point sur les tarifs 2025 (hébergement + tarifs annexes)

RESIDENCE LES GRANDS JARDINS HEBERGEMENT PERMANENT	tarif "hébergement" aide sociale	tarif « hébergement » administré	Tarif dépendance	Tarif facturé par jour – tarif aide sociale	Tarif facturé par jour – tarif administré
Résidents provenant d'autres départements : selon le GIR					
GIR 1/2	65.24 €	66.20 €	24.70 €	89.94 €	90.90€
GIR 3/4	65.24 €	66.20 €	15.72 €	80.96 €	81.92 €
GIR 5/6	65.24 €	66.20 €	6.67 €	71,91 €	72.87 €
Ressortissants d'Ille et Vilaine	65.24 €	66.20 €	6,67 €	71,91 €	72.87 €
Résidents provenant d'autres départements : selon le GIR					
GIR 1/2	70.33 €	71.10 €	24,70 €	95.03 €	95.80 €
GIR 3/4	70.33 €	71.10 €	15,72€	86.05 €	86.82 €
GIR 5/6	70.33 €	71.10 €	6.67 €	77,00 €	77.77 €
Ressortissants d'Ille et Vilaine	70.33 €	71.10 €	6,67 €	77,00 €	77.77 €

RESIDENCE LES MENHIRS HEBERGEMENT PERMANENT UHR	tarif "hébergement" aide sociale	tarif « hébergement » administré	Tarif dépendance	Tarif facturé par jour – tarif aide sociale	Tarif facturé par jour – tarif administré
Résidents provenant d'autres départements : selon le GIR					
GIR 1/2	70.33 €	71.10 €	24,70 €	95.03 €	95.80 €
GIR 3/4	70.33 €	71.10 €	15,72€	86.05 €	86.82 €
GIR 5/6	70.33 €	71.10 €	6.67 €	77,00 €	77.77 €
Ressortissants d'Ille et Vilaine	70.33 €	71.10 €	6,67 €	77,00 €	77.77 €

REPAS PERSONNEL	Tarifs 2024	Tarifs 2025
Repas complet	Tarif URSSAF	Tarif URSSAF
Plat	3,8	3.9
Entrée + plat	4,5	4.6
Plat + dessert	4,5	4.6
REPAS ACCOMPAGNANTS	Tarifs 2024	Tarifs 2025
Petit déjeuner	4,1	4.2
Déjeuner	12,7	12.9
Dîner	5,4	5.5
Repas des stagiaires sans rémunération	3,7	3.8
Repas de Noël, 1 ^{er} de l'an.	15,7	16

Repas pour les « réguliers » en salle à manger.	10,5	10.6
Repas enfant (12 ans)	½ Tarif	½ Tarif

Le coût

du transport aller/retour pour l'accueil de jour est fixé à 7.00€.

Ces tarifs sont conformes aux prévisions validées par le Conseil départemental fin décembre.

La surprise venait de la facturation des aidés sociaux puisque le tarif a été gelé. Cela nous fait un manque à gagner pour 2025.

Pour information/rappel, les tarifs fixés par le CPOM, pour 5 ans. Les révisions sont exceptionnelles (été 2023)

A la question d'un membre, les impacts sont minimes pour 2025. A terme, cela pourrait être plus lourd. Nous parlerons de la possibilité de mettre en place des tarifs différenciés au cours de l'année. Le conseil d'administration a donné un avis défavorable à leur mise en place pour 2025, notamment du fait du caractère précipité de la décision à prendre, mais cela sera rediscuté en fin d'année.

Les mesures d'économies portent leurs fruits et nous avons reçu des crédits non reconductibles (CNR). Malgré tout, nous restons déficitaires. Nous prévoyons environ 100 000€ et non plus 300 000 comme en 2022. Cela est plutôt satisfaisant.

5. Rapport 2024 des événements indésirables, plaintes et réclamations (cf. annexe)

Marion WEISPHAL, directrice stagiaire, distribue le rapport et en fait lecture.

Au sein de l'établissement, le signalement d'événements indésirables repose sur un logiciel de déclaration et de suivi des événements indésirables : IJ TRACE et un registre des plaintes – version papier – où sont rangées les fiches « exprimez-vous », les plaintes des usagers (courriel, courriers ou compte-rendu d'entretien).

ANALYSE PAR CATEGORIE	OCT 22-SEPT 23	SEPT 23 - OCT 24	Variation en no	Variation en %
ACCIDENTS DE VISITEURS OU INTERVENANTS EXTERIEURS	2	9	7	350%
ACTES SOINS - CIRCUIT DU MEDICAMENT	27	82	55	203%
COMPORTEMENT	66	113	47	71%
DIVERS	26	43	17	65%
HOSPITALISATION EN URGENCE	3	9	6	200%
INFORMATIQUE	34	27	-7	-20%
LINGERIE	9	21	12	133%
LOCAUX / ENVIRONNEMENT	54	88	34	63%
MATERIEL DE L'ETABLISSEMENT	70	56	-14	-20%
ORGANISATION AVEC L'EXTERIEUR / ACCOMPAGNEMENT DU RESIDENT	12	20	8	66%
RELATION RESIDENT / FAMILLE	15	28	13	86%
RESTAURATION / LOGISTIQUE	31	29	-2	-6%
RISQUES PROFESSIONNELS / ORGANISATION	7	24	17	243%
SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES	14	25	11	79%
SITUATION DE MALTRAITANCE	0	1	1	100%
TOTAL GENERAL	371	575	204	55%

Synthèse

Nous ne constatons peu voire pas de plaintes écrites mais nous développons une politique d'anticipation auquel nous appliquons le même traitement.

L'on constate une augmentation du signalement des événements indésirables, qui avait fortement chuté en 2020, et repris depuis 2021 (+17% en 2023). Cela est justifié par notre politique d'incitation et le changement de système de PDA. En effet, les plus fortes augmentations se situent au niveau de la thématique du circuit du médicament : +55 déclarations.

On distingue une baisse des événements indésirables en lien avec l'informatique, le matériel de l'établissement ou encore la restauration / logistique.

On constate une situation de maltraitance. Il s'agit d'un signalement de soignants ayant observé un comportement jugé maltraitant d'un aidant familial auprès de son/sa proche, résident.e à la maison de retraite.

6. Point sur le droit à l'image

Mme LE DEUFF partage les questionnements de la direction sur la réglementation autour du droit à l'image. En effet, l'application FAMILÉO fonctionne toujours aussi bien depuis son lancement mais elle reste un réseau social et nécessite une attention de tous les jours.

Ancré dans le respect de la vie privée, ce droit accorde à chaque personne la liberté de décider de la reproduction et de la diffusion de son image et fait l'objet d'un critère impératif lors de l'évaluation externe. Malheureusement, il est impossible matériellement de contre signer chaque prise de vue.

La direction propose un document formalisant le **consentement** de l'utilisateur **par écrit**, reprenant plusieurs éléments indispensables :

- Identification du responsable de traitement
- Mention du DPO
- Finalité du traitement
- Durée de conservation et de diffusion
- Supports de diffusion
- Droits de l'utilisateur

Ce nouveau formulaire sera désormais systématiquement proposé aux habitants à l'entrée et ré évalué chaque année. Il sera également proposé aux partenaires, bénévoles, professionnels photographiés.

A l'unanimité, les membres valident le formulaire.

7. Point sur les animations

❖ LES MENHIRS :

Sandrine, animatrice aux Menhirs, a organisé une réunion de préparation le mercredi 22 Janvier à 15h dans le salon Améthyste. L'ordre du jour était le suivant : lecture du compte-rendu précédent CVS et recueil des avis des personnes présentes ; projets en cours et à venir ; Sorties et questions diverses. Onze personnes étaient présentes dont 3 personnes accueil de jour.

Les retours des résidents sont les suivants : une personne dit ne pas avoir d'autre viande quand elle demande ; 4 personnes remontent que parfois les plats ne pas assez chauds, sauf le potage et 2 personnes souhaiteraient être informées des décès dans leur quartier. Une personne dit que l'on met la clé dans sa serrure avant de frapper

Plusieurs personnes ont indiqué que « le personnel est très gentil, qu'il n'y a rien à redire ».

Projets en cours et à venir aux Menhirs :

- Le projet Ehpad'anse a été présenté au trophée de la vie locale du crédit agricole au vue de l'obtention d'un prix.
- La subvention pour financer l'application Wivy est épuisée et nous recherchons des financements.
- « La lecture comme outils de développement social » et « La verticalité : Évaluer 20 min de verticalité sur 24h » seront les grands projets 2025.

❖ LES GRANDS JARDINS :

Francine, animatrice-coordinatrice de la vie sociale, présente les projets 2025 élaborés suite aux souhaits des résidents :

- Tour de France : il passera devant la résidence le samedi 12 juillet. Une réflexion sur la tenue d'un stand est engagée ;
- Préau : le projet est toujours en cours, il reste la peinture et l'accrochage des panneaux ;

A la demande d'un membre, nous commanderons 2 tôles transparentes.

- L'année 2025 sera tournée vers les contes. Des tisseurs de contes viendront à chaque saison (13/02 ;15/04 ;17/07 ;09/10 2025) et la séance d'avril aura lieu en intergénérationnel avec les enfants du personnel ;
- Participation au concours de la poésie avec Stop isolement. Le thème de l'année sera les 4 saisons.
- Création de la dame de saisons en partenariat avec les soignants et le poste F.
- Promenades autour de la résidence avec une lecture de conte ou un intervenant pour échanger sur la nature environnante ;
- Jeux de société sur les contes avec une bénévole ;
- Visites dans les médiathèques citées par les résidents (Montauban de Bretagne, Médréac, Landujan, Quédillac, saint-Onen, Iffendic, Rennes)

8. Questions diverses

La prochaine réunion se tiendra le lundi 19 mai 2025 à 14h30 à Montauban-de-Bretagne